



Principado de  
Asturias

Consejería de  
Ciencia, Innovación  
y Universidad



**JOSÉ IGNACIO DE LA VEGA SÁNCHEZ**

DIRECTOR DE TRANSFERENCIA  
TECNOLÓGICA

**ALISYS**

*Evolucionar los productos de la compañía añadiéndoles funcionalidades relacionadas con la Inteligencia Artificial y el análisis de datos. Desarrollos relacionados con la robótica.*

## CASOS DE ÉXITO

### RED INTELIGENTE CONVERSACIONAL

#### ANTECEDENTES

El de la Administración Pública es un campo con grandes oportunidades de modernización y transformación digital. En este sentido, el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital es una de las instituciones que mayor empeño está poniendo en la mejora de sus procesos y ha iniciado este trabajo por medio de diferentes licitaciones. Alisys ha sido adjudicataria, en UTE con Vodafone, de una de las más interesantes: la mejora y modernización del servicio unificado de atención al ciudadano del 060.

El proyecto implica la migración total de las tecnologías del teléfono único de atención de la Administración General de Estado 060 a un modelo on premise, es decir, ubicado en las propias infraestructuras del Ministerio. Y no solo eso, sino que se dotará de servicios cognitivos. **Esto permitirá que el 060 deje de ser un canal de atención a la ciudadanía únicamente telefónico, a algo mucho más rico para los usuarios y los propios gestores del servicio**, ya que tendrá capacidades de análisis de datos y automatización mediante bot conversacionales.

El proyecto es todo un reto por dos motivos fundamentales. Por un lado, el volumen de interacciones que recibe el 060 es altísimo. Por otro lado, en este servicio recaen las peticiones de información y trámites de la ciudadanía española, por lo que su buen funcionamiento puede ayudar a muchas personas en su vida diaria. Se trata, por tanto, de una gran responsabilidad.

Además, está el reto tecnológico que es tremendamente motivador para cualquiera que trabaje en este sector, porque incorporar servicios cognitivos a un servicio tan generalista requiere aplicar los últimos avances en servicios cognitivos. De otro modo, no podríamos ser capaces de que el servicio fuese usable y comprensible para cualquiera. Un objetivo claro que teníamos para este proyecto era que no existieran barreras de acceso al servicio.

*Si se domina la tecnología y se hace buena pedagogía de su uso y virtudes, por regla general, las personas aceptan los cambios.*



**JOSÉ IGNACIO DE LA VEGA SÁNCHEZ**  
DIRECTOR DE TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA  
ALISYS

## DESARROLLO

El proyecto implicó mucho trabajo e innovación. En primer lugar, conocíamos el servicio actual por ser prestatarios del mismo, por lo que conocíamos las necesidades y objetivos del cliente. El diálogo para identificar nuevas mejoras fue muy fluido. Por otro lado, Alisys realiza continuamente una importante inversión en I+D. Esto nos proporciona las herramientas necesarias para acometer los ambiciosos planes de esta migración.

Un trabajo de esta envergadura solo es posible si se realiza en equipo. En este caso, personas de diferentes niveles y áreas de Alisys se involucraron en el proyecto para conformar un bloque muy cohesionado. Esto implica que perfiles de ramas tan dispares como la ingeniería informática, la lingüística computacional, administración, sistemas o recursos humanos, entre otros muchos, trabajaron mano a mano.

No hay que olvidar que, además del desarrollo de los servicios cognitivos, el proyecto implicaba la migración completa de la arquitectura del servicio telefónico del 060. Con tantas personas y perspectivas involucradas, la coordinación es fundamental, como también lo es la comunicación constante con el cliente para seguimiento de los trabajos y con el resto de las empresas de la UTE, además de los proveedores contratados para la prestación de servicios. En este caso, creo que todos los participantes entendimos que era una gran oportunidad para desplegar un buen trabajo, por lo que podemos hablar de que la implicación de todos los actores ha sido positiva. En un proyecto de esta envergadura siempre pueden aparecer resistencias u objeciones

al uso de tecnologías punteras. Sin embargo, en nuestro caso estamos acostumbrados a experimentar y validar constantemente estos nuevos desarrollos por lo que, más que resistencia, podemos decir que se establecieron debates muy enriquecedores. Si se domina la tecnología y se hace buena pedagogía de su uso y virtudes, por regla general, las personas aceptan los cambios.

En el caso de mi equipo en Transferencia Tecnológica, tengo la suerte que son todo personas jóvenes que vienen con grandes conocimientos de la universidad. Por mi experiencia, solo puedo romper una lanza a favor de la juventud que viene con muchas ganas, conocimientos y capacidad de trabajo. Tanto los compañeros contratados como el alumnado en prácticas que se incorpora a Alisys cuentan con una muy buena actitud y conocimientos en ámbitos como el Machine Learning y Big Data. La formación que se les imparte me parece que les dota de buena base.

En el caso de este proyecto, por la naturaleza del mismo, no se produjo ese contacto con otras empresas, más allá de las participantes en la UTE. Sin embargo, en el ámbito de las Pymes como Alisys, siempre es enriquecedor compartir experiencias con otras empresas similares y establecer sinergias. En ese aspecto, creo que en Asturias y en particular en Gijón, con el Parque Tecnológico, se crea un ecosistema muy interesante. Es muy útil estar al tanto y en contacto con otras empresas que tienen magníficos productos tecnológicos.

## RESULTADOS

En la actualidad seguimos completando el proyecto. Los desarrollos ya están concluidos y estamos en fase de implantación. A día de hoy los objetivos se han cumplido, aunque falta el que es, sin duda, el paso más importante en todo proyecto, que es el paso a producción. Confiamos en que se ha hecho un buen trabajo.

Desde mi punto de vista, la inversión ha sido muy positiva tanto en los conocimientos adquiridos en el desarrollo de un proyecto de esta envergadura como, por supuesto, en la fase económica.

*Perfiles de ramas tan dispares como la ingeniería informática, la lingüística computacional, administración, sistemas o recursos humanos, entre otros muchos, trabajaron mano a mano.*



**JOSÉ IGNACIO DE LA VEGA SÁNCHEZ**  
DIRECTOR DE TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA  
ALISYS

## Reflexiones



*Creo que con la creciente digitalización las empresas de cualquier ámbito que quieran seguir vendiendo sus productos en el mercado actual necesitan contar con la presencia de una persona que gestione y tenga los conocimientos adecuados para abordar esa transformación digital. Mas allá de su denominación o siglas, considero que es necesario tener un perfil responsable de los sistemas de la empresa y que éstos cada vez tendrán una mayor importancia en su funcionamiento.*

*Es inevitable que el personal de IT vaya ganando presencia en cualquier tipo de empresa o que éstas contraten los servicios relacionados con sus sistemas, que cada vez serán más importantes. Los fondos europeos Next Generation sin duda impulsarán esa presencia.*



**JOSÉ IGNACIO DE LA VEGA SÁNCHEZ**  
DIRECTOR DE TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA  
ALISYS